

GESTIÓN E INNOVACIÓN EN LA ATENCIÓN COVID-19



Mayo 2.020

OBJETO

Presentamos nuestra candidatura al Socio a la mejor aportación a la lucha contra el Covid-19 del Club Asturiano de la Innovación en su X Edición del Premio al Socio Innovador del año.

ANTECEDENTES

El Sanatorio Nuestra Señora de Covadonga ha sido el primer centro hospitalario de titularidad privada en ponerse a disposición de la autoridad sanitaria del Principado de Asturias para hacer frente a la pandemia del COVID-19.

Nos convertimos en el primer centro sanitario en el diagnóstico de COVID-19 de todo Asturias cuando el 29 de febrero diagnosticamos a un paciente en nuestro servicio de urgencias con dicha patología. Siendo desde ese mismo día lugar de referencia para el diagnóstico, tratamiento y prevención de esta patología en todo Asturias.

El día 24 de marzo recibimos la solicitud desde la gerencia del SESPA de que procediésemos al ingreso en nuestras instalaciones de pacientes COVID-19 POSITIVOS. En tan solo dos días, logramos transformar nuestra tercera planta en una planta de aislamiento totalmente equipada para recibir a 24 pacientes con esta patología, convirtiéndonos en el hospital privado que más camas ponía a disposición del Servicio Público de Salud para el tratamiento de estos pacientes.

El día 28 de marzo recibimos a los primeros pacientes, muchos de ellos en situación crítica; convirtiéndonos de nuevo en el primer centro sanitario privado en recibir pacientes derivados del SESPA. El pasado día 7 de mayo causaba alta nuestro último paciente COVID-19 positivo ingresado. En total han sido 30 pacientes los que hemos atendido en nuestra planta especializada; somos el hospital privado que más pacientes COVID-19 ha tratado. Hemos recibido pacientes de todas las áreas de salud del Principado de Asturias; de todas las características demográficas y con todo tipo de pronóstico.

ASPECTOS DESTACADOS EN INNOVACIÓN, GESTIÓN Y LUCHA CONTRA EL COVID-19

Hace unos años ya recibimos el premio al socio innovador precisamente por nuestro modelo de gestión. Un modelo de gestión basado en la Experiencia de Paciente, donde la calidad asistencial y la seguridad del paciente han sido ya desbordadas para centrar el foco de la gestión en una mejora constante en la experiencia de nuestros pacientes. Como iniciativas para alcanzar estos objetivos hemos implementado:

- Todo el personal recibió **formación y adiestramiento en la utilización de los Equipos de Protección Individual**, su uso, su retirada, las formas más adecuadas para colocarlo y retirarlo, etc.
- Diseño e implantación de una estrategia de comunicación con los pacientes: Los pacientes recibían permanentemente información verbal de las emociones de los profesionales. Al no poder basarse en la comunicación no verbal y nuestros gestos de la cara; **debíamos verbalizar todas nuestras emociones**.

- Trato **siempre por el nombre a los pacientes**. Para garantizarlo, sobre sus camas teníamos escrito el nombre de pila de cada persona, de esta manera absolutamente siempre nos referíamos a las personas por su nombre.
- Utilización de **fotografías del personal para humanizar nuestra indumentaria**. Esta ha sido una de las iniciativas más comentadas en los medios de comunicación, por lo novedoso y por lo original. Los equipos de protección individual que debíamos utilizar impedían en todo momento a nuestros pacientes identificarnos y también tomar conciencia de que tras esas mascarillas, ese mono blanco y tantos guantes, había un ser humano, como él o ella. Por esta razón, decidimos utilizar una foto nuestra para que nos conocieran en realidad. Pero debía ser una fotografía suficientemente grande para que nuestros pacientes, muchos de ellos mayores y con dificultades visuales, pudiesen verla; por esa razón llevábamos colgado al cuello una fotografía en tamaño cuartilla, de un primer plano de nuestro rostro sonriente.
- **Video-llamadas diarias**. Desde el día 28 de marzo contamos con la colaboración de voluntarios para la realización de video-llamadas con el objeto de acercar a los pacientes a sus familiares y allegados. Esta iniciativa pionera en Asturias, que posteriormente se trató de instaurar en algún otro centro (por ejemplo en el HUCA); tenía como objetivo romper es estado de aislamiento de los pacientes con respecto a sus seres queridos en un momento en el que las visitas y los contactos está prohibido por salud pública. Este momento era el más esperado por nuestros pacientes.
- En el Sanatorio Covadonga si se celebró la Semana Santa. Nuestro centro sanitario contó en todo momento con personal especializado en el acompañamiento espiritual de aquellas personas que lo solicitaron y se dio la circunstancia de que dado que contábamos con la capilla en la zona de aislamiento COVID-19, **se celebró comunitariamente y con normalidad todos los oficios de Semana Santa**. Experiencia muy gratificante y única para aquellos que optaron por celebrarla.
- La experiencia de paciente va mucho más allá de la meramente asistencial con el paciente, por eso la vivencia de los familiares es vital para nosotros. Por esta razón, **se facilitó la visita controlada y supervisada por personal especializado a los pacientes en estado muy avanzado de la enfermedad** y que se preveía el fallecimiento. Humanizando el proceso de duelo.
- Desarrollamos una iniciativa para presentar a todos los familiares de nuestros pacientes al equipo humano que atendía a sus seres queridos. **Diariamente presentamos en nuestras redes sociales a una persona del equipo de la tercera planta**.
- Los cuidadores, nuestro personal, también precisan una calidad de vida en esta situación tan extrema. Por esta razón desde el hospital **se facilitó el alojamiento y la manutención a aquellos profesionales que decidieron quedarse a vivir en el Sanatorio Covadonga**, para garantizar la salud de sus familiares.

DOSSIER DE PRENSA

Nos gusta destacar lo que otros dicen de nosotros, hacer valer la opinión de las personas sobre nuestra labor. Por esta razón creemos que nuestra lucha contra el COVID-19 queda suficientemente descrita en los medios de comunicación, aquí están los enlaces:

https://www.elcomercio.es/sociedad/hospitales-privados-recuperan-actividad-20200508000254-ntvo.html?vca=dgtk-rrss-ecm&vso=fb&vmc=social&vli=ecm&_tcode=bGZzYXMx

<https://www.elcomercio.es/gijon/coronavirus-ningun-hospital-privado-asturiano-20200507125449-nt.html>

<https://www.elcomercio.es/sociedad/salud-enfermedad-20200417001453-ntvo.html>

<https://www.lne.es/sociedad/2020/05/08/bajada-casos-permite-cerrar-plantas/2633530.html>

<https://afondo.lne.es/asturias/de-que-esta-hecha-mi-abuela.html>

<https://www.elcomercio.es/sociedad/centros-privados-comienzan-20200413000356-ntvo.html>

https://www.lne.es/noticias-suscriptor/sociedad/2020/04/18/telefonista-esperanza-gijones-pone-contacto/2626061.html?fbclid=IwAR19AKMeLHA146jB3AiwNbQ3feYFp-rXbNdyNQFX_hlu9bNjeh2F-AtgZ0E

https://www.lne.es/noticias-suscriptor/sociedad/2020/04/08/principado-habilita-60-camas-sanidad/2622572.html?fbclid=IwAR35chw_6crQ4xF8a9aEn5CNa_4M4C0ER95ua80iM7ORTmk2-yXP82uHgw

https://www.elcomercio.es/sociedad/primer-a-linea-siento-20200406234031-ntvo.html?fbclid=IwAR0p9ALXV8XK8m45i8fwAOh4KHiqRxGRUXSue4_Z-wvo06n52tGulqzpoCo

https://www.elcomercio.es/sociedad/coronavirus-asturias-sanatorio-covadonga-sespa-20200404200321-nt.html?fbclid=IwAR1T_AgnjLY0WN7HNaRg7Gd5oplBiMtFLw2enfXBKjOeKhN_XR64toFdiMQ

https://www.rtpa.es/noticias-asturias:Salud-contacta-con-los-centros-privados-para-el-traslado-de-pacientes_111585832043.html?fbclid=IwAR2_v6o_5OHYrvj_gqBxtV2hyP8N4qO7zyhSzb7F-lHqjOvnT3vT458mE